

AVISO No. 162

21 DE MARZO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LINA MARCELA MORALES DUQUE** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **PQRDS 5283 DEL 08 DE MARZO DE 2024**

Persona a notificar: **LINA MARCELA MORALES DUQUE**

Dirección de notificación usuario **CR 14 11A 45 AP 401 ED BALMORAL**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

Cargo: **Abogada Contratista**

Recursos que proceden: Recurso de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación ante el jefe de la Oficina de peticiones Quejas y Reclamos de empresas públicas de armenia E.S.P. advirtiendo al usuario que para recurrir deberán acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación de conformidad con el artículo 155 inciso 2 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 21 de marzo de 2024

Señor (a):

LINA MARCELA MORALES DUQUE

Dirección: CR 14 11A 45 AP 401 ED BALMORAL

Correo: linaduque1@hotmail.com

Matricula No. 49022

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 162 PQRDS 5283 DEL 08 DE MARZO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 162 PQRDS 5283 DEL 08 DE MARZO DE 2024, POR MEDIO DEL CUAL SE DIO RESPUESTA A SU PETICIÓN.**

Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en relación con la notificación por aviso.

Atentamente,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 5283
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”
RADICADO No. 2024PQR51107
MATRICULA 49022

La abogada contratista adscrita a la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y

CONSIDERANDO

1. Que, la señora **LINA MARCELA MORALES DUQUE**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CR 14 11A 45 AP 401 ED BALMORAL**, identificado con **Matricula 49022**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 14 11A 45 AP 401 ED BALMORAL**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matricula 49022**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...)** *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...)*
4. Que, revisado el registro de mediciones del predio, se evidencia que en el último periodo la entidad facturó bajo la figura de consumo promedio, debido a que el funcionario reportaba lectura con observación BAJO LLAVE, **es importante aclarar al peticionario que es deber del usuario mantener el medidor de fácil acceso, por ende mediante la presente resolución se notifica de la presente situación, es decir que si por no tener el medidor de fácil acceso e imposibilitar a nuestro funcionario de la toma de lectura, no se encuentra viable realizar descuentos por falta de medición, ya que a través del presente acto administrativo se está notificando al usuario de su deber. Matricula No.49022**
5. Con ocasión de su solicitud se procedió a ordenar la práctica de una visita al predio la cual fue realizada el 28 de febrero de 2024, encontrando lo siguiente:

“...BAJO LLAVE. NO SE PUEDE REALIZAR NO HAY PORTERO NO CONTESTAN CITOFONO Y NO HAY NUMERO PARA LLAMAR. SE TOMA REGISTRO FOTOGRAFICO...”





6. De esta manera es claro que en el predio no ha sido posible tomar lectura, ni de la manera habitual, ni enviado visita adicional al predio, razón por la cual le informo que para poder actualizar la lectura del medidor ubicado en el predio podrá acercarse con un registro fotográfico del medidor a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en el horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m.
7. Que, en virtud de lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento alguno, debido a que al no ser posible para la empresa medir el consumo, se encuentra facultada para facturar bajo promedio. Que en los periodos anteriores si se facturo por diferencia de lecturas, porque fue posible tomar lectura, por lo cual se reitera que se hace necesario cumplir con su deber.
8. Que, el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula “...La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales...” (...)

9. Que es importante recordar a la peticionaria, que el **decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20**, Inciso final ha establecido lo siguiente: “**Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.** Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º **Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica**”
10. Que, la Ley 142 de 1.994, establece que las oficinas de peticiones quejas y reclamos, son las competentes para recibir, tramitar y resolver las peticiones que los usuarios presenten con respecto a la prestación de los servicios públicos.

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria, la señora **LINA MARCELA MORALES DUQUE**, en el sentido de realizar algún ajuste o re liquidación en el predio.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recordar a la peticionaria, la señora **LINA MARCELA MORALES DUQUE**, que es deber del usuario mantener el medidor de fácil acceso, por ende mediante la presente resolución se notifica de la presente situación. **Matrícula No.49022**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, la señora **LINA MARCELA MORALES DUQUE**, de la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Frente a la presente resolución, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación ante el Jefe de la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. advirtiendo al usuario que para recurrir deberán acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación de conformidad con el artículo 155 inciso 2, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los ocho (08) días del mes de marzo de Dos Mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP